



MÉXICO UNIDO CONTRA LA DELINCUENCIA RECONOCE ALGUNAS MEJORAS EN AGENCIAS DEL MINISTERIO PÚBLICO DEL DF, PERO SEÑALA QUE FALTA MUCHO POR HACER.

México, D.F., a 27 de noviembre de 2012. México Unido Contra la Delincuencia, A.C. (MUCD) presentó hoy los resultados de su *Encuesta de Percepción sobre la Calidad del Servicio en Agencias del Ministerio Público del D.F.*, como parte de su programa de Cultura de la Legalidad, cuyo objetivo es contribuir a mejorar el servicio que ofrece la Subprocuraduría de Averiguaciones Previas Desconcentradas (SAPD) de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal a los denunciantes e incrementar la participación ciudadana en la denuncia de delitos.

El programa que ya va en su tercer semestre consiste en la instalación y rotación de módulos ciudadanos en grupos de 20 agencias por semestre, donde monitores capacitados por la organización brindan información y orientación a los ciudadanos sobre sus derechos y el proceso de denuncia, además de invitarlos a contestar una encuesta de salida sobre la calidad de la atención, las condiciones internas y externas de la agencia para brindar un servicio adecuado y a reportar a aquellos funcionarios públicos que operen de manera corrupta, ineficiente o incorrecta.

Fernando Ramos, Consejero de MUCD, puntualizó que “si queremos que la procuración de justicia cambie en el país, los ciudadanos debemos empezar por denunciar, pero las autoridades deben cumplir con su trabajo de manera eficaz, eficiente y honesta; deben atender a las víctimas con profesionalismo, apegados a derecho y comprensivos de su vulnerabilidad; deben generar confianza y dar resultados”.

Más de 5,000 encuestas aplicadas a ciudadanos en las 22 agencias del segundo semestre de trabajo para evaluar su percepción sobre la calidad del servicio indican, entre otras cosas:

- 1) Un ligero aumento en la calificación general del grupo evaluado en este reporte respecto al grupo de agencias del semestre anterior (7.0 vs.7.2)
- 2) Una mejoría significativa en la percepción de las condiciones internas y externas de las agencias para proporcionar el servicio, con respecto al semestre anterior (de 5.8 a 7.4 de calificación en condiciones internas; y de 6.1 a 7.8 en condiciones externas).

Ramos señaló que los resultados también indican una mejoría destacable de algunas agencias respecto a informar a la ciudadanía sobre sus derechos como víctima, como es el caso de Milpa Alta 2 -cuya primera evaluación arroja que sólo el 17% de los denunciantes eran informados sobre sus derechos como víctimas y la evaluación final señala un 83%- o Venustiano Carranza 2 que pasó de 42 a 98% de personas que declaran haber sido informadas sobre sus derechos.

Reconoció que los avances mencionados son producto de acciones puntuales de la SAPD, pero a la par enfatizó que los logros distan mucho de lo esperado por los ciudadanos. “Regresando a la calificación general que incluye los 4 ejes evaluados, todos sabemos lo que significa una calificación de menos de 8, no tengo que explicarles”. “Además”, declaró...”no puede ser que siga habiendo agencias donde el 67% de los encuestados reporta ausencia de un agente en la barandilla, donde



continúa la práctica de solicitar dinero a cambio del servicio y donde el agente no se identifica. Esto no es tolerable”.

En este sentido, señaló el consejero de MUCD: “Nos preocupa, que no se tomen de inmediato y de manera enérgica las medidas para que todos los servidores públicos porten su identificación y en un lugar visible para las víctimas”. Subrayó que, por ejemplo, los resultados para la agencia Cuauhtémoc 3 indican que el total de encuestados declaró que “el personal ministerial no se identificó plenamente”, es decir que no dio su nombre o no mostró su gafete.

Respecto al tiempo de atención, los resultados de la encuesta arrojan que en 15 de las 22 agencias, más del 50% de las personas encuestadas -52% en Venustiano Carranza 5 hasta 100% en Milpa Alta 1 y Magdalena Contreras- reporta haber sido atendida en menos de una hora.

Por otro lado, de acuerdo con la encuesta, las agencias Venustiano Carranza 1, Iztapalapa 2 y Venustiano Carranza 4 fueron aquellas donde más ciudadanos reportaron que se les solicitó dinero a cambio del servicio (9%, 4% y 3% respectivamente) en contraste con Venustiano Carranza 2, Venustiano Carranza 5 y Magdalena Contreras 1 que no reportan ese tipo de ilegalidad.

En el eje de condiciones internas de las agencias para proveer el servicio, en el cual se miden aspectos como la existencia de letreros visibles con información sobre servicios, obligaciones y responsabilidades del personal ministerial y cómo hacer una denuncia; la existencia del directorio actualizado de los servidores, sus cargos y turnos; pantalla con datos actualizados sobre personas detenidas, delitos cometidos y su consignación; así como la existencia del teléfono rojo con indicaciones de uso, hay agencias como la Gustavo A. Madero 6 que alcanza una calificación de 8.5, sin embargo hay otras –como la Venustiano Carranza 4 que obtienen un 6.1.

El consejero destacó que los logros en este eje y en el eje correspondiente a condiciones externas para proveer el servicio se deben en gran medida a la creación de un comité de supervisión y seguimiento conformado por funcionarios de la SAPD y miembros de MUCD, mismo que realizó 54 visitas a las agencias para hacer un diagnóstico completo que permitió a las autoridades generar un plan de acción para comenzar a subsanar las irregularidades detectadas.

Como resultado de estas visitas y de los datos arrojados por la encuesta, MUCD emitió una serie de recomendaciones para la SAPD:

- Generar instructivos prácticos y fáciles de comprender por el personal ministerial, que resuman sus funciones y atribuciones básicas en remplazo de los múltiples manuales de procedimientos, protocolos y acuerdos.
- Contar con folletos prácticos y fáciles de comprender por la ciudadanía para que conozcan las funciones y atribuciones básicas del personal ministerial.



- Implementar estrategias para asegurar que la ciudadanía siempre cuente con la información sobre sus derechos, los servicios que ofrece el MP, los nombres y funciones de cada quien.
- Capacitar al personal ministerial en Derechos Humanos y sus instrumentos internacionales para que conozcan la vinculación de éstos con su labor de investigación y persecución de los delitos.
- Determinar procedimientos administrativos de remoción del personal más eficientes.
- Generar un procedimiento institucional para reconocer la labor de quienes cumplen de manera sobresaliente con su labor.
- Reorganizar el presupuesto de la PGJDF para facilitar la calidad del servicio otorgado a la ciudadanía en términos de personal capacitado y suficiente, condiciones internas y externas de las agencias.

“Reconocemos el compromiso y los múltiples esfuerzos de las autoridades de procuración de justicia para generar ambientes propicios para la denuncia, a la vez que exhortamos a la siguiente administración a seguir mejorando no sólo en las condiciones internas y externas de las agencias, sino también en la formación y evaluación del personal ministerial. Además, les recordamos que la denuncia es sólo la primera etapa de un proceso de procuración de justicia; si no se generan las condiciones para garantizar una justicia pronta y equitativa, estos esfuerzos difícilmente lograrán lo que los ciudadanos esperamos”, concluyó Fernando Ramos.

Con relación a la metodología, se aplicaron 5,489 cuestionarios directos en 22 Agencias de la SAPD (un promedio de 250 encuestas por Agencia), del 05 de marzo al 28 de septiembre de 2012.

Para mayor información y para acceder a los resultados completos, consultar:

www.culturadelalegalidad.org.mx

Mariana Escobar Flores

(52-55)55 15 67 59 ext. 108

m.escobar@muco.org.mx



Anexo1. Tabla de ubicación de Agencias del MP de la primera etapa.

Programa de Cultura de la Legalidad en Agencias del Ministerio Público Ubicación de los módulos en Coordinaciones Territoriales			
Zona	Fiscalía	Coordinaciones Territoriales que abarca	Domicilio
Norte	Azcapotzalco	AZ-2 AZ-3 AZ-4	22 de febrero y Castilla Oriente, col. del Maestro
	Gustavo A. Madero	GAM-2 GAM-4	Vicente Villada y 5 de febrero, col. Aragón la Villa
		GAM-3	Cerrada Sur de 100 metros s/n, col. nueva Vajéjo
		GAM-5	Avenida 416 esq. Loreto Fabela, col. San Juan de Aragón
Oriente	Iztapalapa	IZP-6	Av Telecomunicaciones esq. Calle 3, col. Tepalcates
		IZT-9	Calzada Ermita Iztapalapa s/n frente a cárcel de mujeres, col. Lomas de Zaragoza
	Venustiano Carranza	VC-3	Av. Francisco del Paso y Troncoso y Fray Servando Teresa de Mier, col. Jardín Balbuena
	Iztacalco	IZC-2 IZC-3	Sur 157 y av. TE, col. Gabriel Ramos Millán
Centro	Cuauhtémoc	CUH-2	Aldama y Mina, col. Buenavista
		CUH-7	Alvaro Obregón 2269 esq. Valladolid, col. Roma
	Benito Juárez	BJ-1 BJ-2 BJ-4	Av División del Norte 1611, col. Santa Cruz Atoyac
		BJ-3	Av. Cuauhtémoc y Obrero Mundial
Poniente	Miguel Hidalgo	MH-4 MH-5	Privada General Sostenes Rocha esq. Vicente Egula, col. Ampliación Daniel Garza
		MH-1	México Tacuba y Mar Arábigo, col. Tacuba
	Alvaro Obregón	AO-3 AO-4	Av. México y av. Toluca no. 10, col. Progreso Tizapán
	Cuajimalpa	CUJ-1 CUJ-2	Cerrada de Ramírez y Castillo León, col. Cuajimalpa Centro
Sur	Xochimilco	XO-2	Gladiolas y Cuitláhuac s/n, col. Barrio San Pedro
	Tlalpan	TLP-2 TLP-3	Matamoros y Jojutla, col. la Joya
	Coyoacán	COY-1 COY-2	Tecuapán y Zompantilla, col. Romero de Terreros
		COY-3	Apaches y eje Tres Orienta, col. San Francisco Culhuacán



Anexo 2. Tabla de ubicación de Agencias evaluadas en este período.

Programa de Cultura de la Legalidad en Agencias del Ministerio Público Ubicación de los módulos en Coordinaciones Territoriales					
Zona	Fiscalía	Ubicación del módulo	Coordinaciones Territoriales que abarca	Domicilio	Total de módulos por Fiscalía
Norte	Gustavo A. Madero	Coordinación territorial	GAM 1	Guadalupe Victoria y E. Zapata. Cuauhtepc Barrio Bajo.	1
	Gustavo A. Madero	Coordinación territorial	GAM 6	Francisco Novoa entre Nezahualcóyotl y Malitzin Col. Aragón La Villa C.P. 07810	1
Oriente	Iztapalapa	Coordinación Territorial	IZP 1 y 4	5 de Mayo y Callejón Victoria S/N. Barrio San Lucas	1
	Iztapalapa	Coordinación Territorial	IZP 2	Eremita Iztapalapa Esq. Av. Tláhuac. Col Minerva	1
	Iztapalapa	Coordinación Territorial	IZP 5 y 8	Campaña del Ébano # 20, Esq. Revolución Social, U.H. Vicente Guerrero. C.P. 09200	1
	Iztapalapa	Coordinación Territorial	IZP 7	Calz. San Lorenzo #310, Col. San Nicolás Tolentino	1
	Venustiano Carranza	Coordinación Territorial	VCA 1	San Ciprian y General Anaya Col. Merced C.P. 15810	1
	Venustiano Carranza	Coordinación Territorial	VCA 2	Boulevard Puerto Aéreo Esq. Norte 13 Col. Moctezuma Segunda Sección	1
	Venustiano Carranza	Coordinación Territorial	VCA 4	Av. Circunvalación Esq. Antiguo cause de Río Churubusco (Prol. Río Churubusco) Col. Arenal 1ra. Sección Del Venustiano Carranza	1
	Venustiano Carranza	Coordinación Territorial	VCA 5	Av. Circunvalación Esq. Antiguo cause de Río Churubusco (Prol. Río Churubusco) Col. Arenal 1ra. Sección Del Venustiano Carranza	1
	Cuauhtémoc	Coordinación Territorial	CUH 3	Peralvillo, Esq. Reforma Norte No. 122 Col. Morelos Del. Cuauhtémoc C.P. 06200	1
	Cuauhtémoc	Coordinación Territorial	CUH 4	Paraguay #37 Esq. Con Brasil Col. Centro	1
	Cuauhtémoc	Coordinación Territorial	CUH 5	Santa María la Rivera No. 37, Col. Santa María la Rivera.	1
	Cuauhtémoc	Coordinación Territorial	CUH 6	Victoria Esq. Revillagigedo No. 76 Col. Centro Del. Cuauhtémoc C.P. 06000	1
Poniente	Magdalena Contreras	Coordinación Territorial	MC 1	Av. San Jerónimo #2625 Col. Ampliación Potrerillo C.P. 10368	1
	Magdalena Contreras	Fiscalía	MC 2	José Moreno Salido #165 Col. Barranca Seca C.P. 10580	1
Sur	Milpa Alta	Fiscalía	MIL 1	Av. Jalisco Esq. Av. México S/n Col Villa Milpa Alta Del. Milpa Alta	1
	Milpa Alta	Coordinación Territorial	MIL 2	Av. 5 de Mayo y Calle Prol. Zaragoza Col. Pueblo San Antonio Tecomitl	1
	Tláhuac	Coordinación Territorial	TLH 1	Leandro Valle entre Piraña y Langosta S/N Col. Del Mar	1
	Tláhuac	Fiscalía	TLH 2	Nicolás Bravo Esq. Cuitláhuac	1